**Виды писем.**

**План работы.**

# Введение

1. **Письмо-просьба**
2. **Сопроводительное письмо**
3. **Письма-подтверждения**
4. **Письмо-напоминание**
5. **Письмо-сообщение**
6. **Письмо приглашение**
7. **Письмо благодарность**
8. **Гарантийное письмо**
9. **Письма запросы**
10. **Коммерческие письма**
11. **Ответ на запрос**
12. **Предложение (оферта)**
13. **Ответ на предложение**
14. **Рекламация**
15. **Ответ на рекламацию.**

**Заключение**

# Список использованной литературы

**Введение.**

Деловые письма представляют собой официальную корреспонденцию различных типов. Многообразие их все увеличивается: от расписки до развернутого протокола с дополнительным соглашением, от рекламного проекта до повестки в суд. Существует несколько видов классификации деловых писем, в основ их лежат не различные подходы, а различные классификационные признаки. По тематическому признаку проводится в достаточной мере условное разделение корреспонденции на деловую и коммерческую.

Коммерческие письма составляются при заключении и выполнении коммерческий сделки от имени юридических лиц и часто имеют правовую силу. Коммерческая переписка решает вопросы сбыта продукции и снабжения К чисто коммерческим видам деловой корреспонденции относятся: письма-запросы, предложения, письма-рекламации и ответы на эти виды писем.

Деловые письма решают организационные вопросы, правовые проблемы, а также вопросы экономических отношений корреспондентов. Многообразие форм и тематических разновидностей деловых писем отражает многообразие рассматриваемых в них вопросов - от коротких сообщений, расписок, приглашений до многостраничных протоколов.

Деловое письмо - всегда официальное сообщение. Информация, содержащаяся в деловом письме, носит протокольный характер. Вот почему письма регистрируются, и факт устного сообщения не исключает необходимости почтового отправления.

По функциональному признаку деловые письма делятся на инициативные письма и письма ответы. Обязательного ответа требуют просьбы, письма-обращения, коммерческие инициативные письма (письмо-запрос, письмо-предложение, письмо-рекламация).

Письма-подтверждения, письма-напоминания, письма-предупреждения, письма-извещения, письма-заявления констатируют свершившийся факт и поэтому не требуют ответа.

По признаку адресата деловые письма делятся на обычные и циркулярные. Циркулярное письмо направляется из одного источника в несколько адресов.

По структурным признакам деловые письма делятся на регламентированные (стандартные) и нерегламентированные. Регламентированное письмо решает типичные вопросы регулярных экономико-правовых ситуаций и реализуется в виде стандартных синтаксических конструкций. Нерегламентированное деловое письмо представляет собой авторский текст, реализующийся в виде формально-логического повествования или этикетного текста.

По композиционным особенностям деловые письма делятся на одноаспектные и многоаспектные. Одноаспектное письмо рассматривает одну проблему, вопрос, а многоаспектное - несколько. Многоаспектным считается письмо, содержащее однотипные и разнотипные аспекты - просьбы, сообщения, предложения.

**1. Письмо-просьба.**

Пример: Просим вас принять наше приглашение...

Вторично просим безотлагательно погасить задолженность...

Количество ситуаций, вызывающих необходимость обращения с просьбой от имени юридического лица, не поддается учету: получение информации, высылка каталогов, прейскурантов, образцов продукции, согласование действий, побуждение к какому-либо действию и т.д.

Физическим лицам в форме просьбы пишутся заявления, неофициальные служебные записки.

Почти все многоаспектные письма содержат просьбу.

**2. Сопроводительное письмо.**

Сопроводительные письма составляются для сообщения адресату о направлении, каких либо документов, материальных ценностей. Сопроводительные письма выполняют важную функцию контроля за прохождением документов и грузов, выполняя вместе с тем функцию ярлыка. При регулярном отправлении грузов сопроводительные письма выполняются в форме трафарета.

**3. Письма-подтверждения.**

Письма-подтверждения направляются для подтверждения получения документов и материалов-писем, телексов, спецификаций, прейскурантов, каталогов, образцов изделий, телеграммы или состоявшегося телефонного разговора.

В ключевую фразу письма-подтверждения входят слова, образованные от глагола "подтверждать". Письмо-подтверждение может заканчиваться просьбой, предложением, пожеланием и т.д.

При подтверждении своего согласия с чем-либо (например, с предлагаемой датой переговоров, ценой, условиями поставки заказа и т.п.), при санкционировании, удостоверении чего-либо в письмах употребляются следующие стандартные выражения:

Подтверждаем...

Посылаем Вам наше подтверждение...

С удовлетворением подтверждаем...

**4. Письмо напоминание.**

Письмо-напоминание следует направлять тогда, когда не удается с помощью переговоров или личного контакта получить необходимый ответ или добиться принятия нужного решения. Письмо-напоминание состоит из двух логических элементов: напоминания о выполнении принятых решений, договоренностей и указания мер, которые будут приняты в случае их невыполнения.

Ключевыми письма-напоминания являются слова, образованные от глагола "напоминать".

Кроме напоминания в таких письмах часто содержаться требования выполнить те или иные обязательства.

Стандартные выражения:

Напоминая о сроках...

Напоминаем, что...

Считаем необходимым еще раз обратить Ваше внимание...

**5. Письмо сообщение.**

Такие письма отправляются при необходимости сообщения (извещения, уведомления, информирования) о каких -либо событиях или фактах, представляющих взаимный интерес (например сообщение о прибытии делегации, назначении деловой встречи, посещении завода-поставщика, проведении переговоров, об отгрузке товаров и т.п. Такие письма наиболее ярко представляют жанровую разновидность информационного письма.

Объем информационного письма может варьировать от размеров обычной справки, состоящей из одного предложения, до сообщения, занимающего несколько страниц.

К разновидностям информационных писем относят рекламно-информационные письма, письма-заявления, письма-напоминания и др.

Стандартные выражения писем сообщений:

Ставим Вас в известность, что...

Доводим до Вашего сведения, что...

С радостью сообщаем (Вам) о...

При ссылках:

Ссылаясь на телефонный разговор...

В ответ на Ваше письмо...

**6. Письмо приглашение.**

Письмо-приглашение может быть адресовано конкретному лицу, или нескольким лицам, или массовому адресату. При официальном приглашении большого количества людей используются как полностью готовые, напечатанные типографским способом тексты, так и тексты-трафареты. Система факсовой связи сегодня облегчает задачу распространения корреспонденции. Однако, учитывая фактор адресата, нужно иметь в виду, что приглашение, направленное конкретному лицу, должно быть, отправлено по почте, особенно в торжественных случаях.

стандартные выражения письма-приглашения:

Мы были бы рады видеть Вас на...

Мы будем весьма признательны Вам за участие в...

**7. Письмо благодарность.**

Письмо-благодарность направляется для выражения благодарности за что-либо (например, за полученное письмо, каталог, приглашение, участие в каком-либо мероприятии, спонсорскую помощь, гостеприимство и т.п.). Чаще всего подобные письма имеют персональную адресацию. Написание их обусловлено требованиями этикета и совершенно необходимо с точки зрения перспективного сотрудничества.

Стандартные выражения:

Позвольте Вас поблагодарить...

С благодарностью подтверждаем...

За ранее благодарим за...

**8. Гарантийное письмо.**

Гарантийные письма составляются с целью подтверждения определенных обещаний или условий и адресуются организации или отдельному лицу.

Слово "гарантия" вообще может не упоминаться в тексте письма, тем не менее, письмо будет оставаться документом, содержащим гарантию.

Гарантироваться могут плата за выполненную работу, сроки ее выполнения, качество выполнения работ, качества товара, сроки его поставки, оплата полученной продукции и т.п. Эти аспекты могут составить содержание целого письма или войти в текст письма в качестве его составляющей.

Гарантийные письма носят подчеркнуто юридический характер, соответствуя по статусу документам договорного характера.

Стандартные выражения:

Гарантируем...

Гарантируем, что...

Фирма "Эсконт" гарантирует...

**9. Письма-запросы.**

Письмо-запрос направляется в тех случаях, когда невозможно решить вопрос лично или по телефону. Оно обычно используется в деловых взаимоотношениях между различными юридическими лицами, имеющими свой расчетный счет в банке.

Запрос состоит из двух частей: введения, в котором в повествовательной форме излагается существо вопроса, и заключения, в котором ставятся те вопросы, на которые ожидается ответ адресата. При необходимости в текст письма вводятся ссылки на устную договоренность, достигнутые решения, прежние письма, нормативные акты.

Письма-запросы предполагают обязательную реакцию адресатов в виде писем-ответов.

Письмо-ответ выступает как зависимый по композиции и тематике текст по отношению к письму запросу. В ответе должна быть ссылка на первичное письмо и его тему. В обоих письмах должны совпадать объем информации, аспекты содержания в последовательности их изложения, терминология, система ссылок.

**10. Коммерческие письма.**

Коммерческий запрос - это коммерческий документ представляющий собой обращение лица, желающего заключить сделку, с просьбой дать подробную информацию о товаре и направить предложение на поставку товара. В запросе указываются наименование товара (услуг) и условия, на которых импортеру желательно получить товар, например количество и качество товара, его модель, марка, цена, сроки поставки и условия платежа. Запрос такого типа входит в группу контрактных документов и используется в операциях по подготовке и заключению сделки.

Стандартные выражения:

Просим Вас сообщить о возможности поставки...

Мы заинтересованы в срочной поставке...

Просим повременить с поставкой до...

**11. Ответ на запрос.**

При ответе на запрос, если продавец не может сразу выслать покупателю предложение, он направляет ему письмо, в котором сообщает необходимую информацию, в частности:

- о принятии запроса к рассмотрению;

- о выяснении возможностей поставки товара, интересующего покупателя;

- об отказе поставить товар, интересующий покупателя;

- об изменении условий запроса (изменении количества товара, марки, сроков поставки и т.п.)

- об обещании направить предложение на поставку товара, интересующего покупателя.

В случае если продавец может сразу удовлетворить просьбу покупателя и поставить интересующий его товар, он направляет предложение (оферту)

**12. Предложение (оферта).**

Это заявление продавца, экспортера о желании заключить сделку с указанием ее конкретных условий.

Предложение может быть направлено по инициативе продавца, экспортера в ответ на запрос покупателя или на основе твердой договоренности о заключении сделки.

В предложении указываются наименование предлагаемого товара, количество и качество товара, цена, срок поставки, условия платежа, род упаковки и другие условия поставки в зависимости от характера товара. Предложение такого типа аналогично тексту договора о купле-продаже, имеет юридическую силу и подлежит обязательному рассмотрению, результаты которого отсылаются в виде официального ответа.

Предложение может быть твердым или свободным. Если предложение на определенный товар делается только одному покупателю и указывается срок, в течении которого продавец считает себя связанным условиями предложения, то оно считается твердым.

Срок действенности предложения - необходимый реквизит твердого предложения, так как он определяет срок его обязательности по отношении к продавцу. Неполучение ответа в течение установленного срока равносильно отказу покупателя и освобождает продавца от сделанного предложения.

Если предложение делается без всяких обязательств со стороны продавца, то оно считается свободным.

Стандартные выражения:

В ответ на Ваш запрос на... мы предлагаем Вам...

В ответ на Ваш запрос сообщаем, что можем предложить Вам...

Благодарим Вас за просьбу дать предложение на отгрузку товара в Ваш адрес...

**13. Ответ на предложение.**

В письме - ответе на предложение, в случае если покупатель согласен со всеми условиями предложения, он подтверждает его принятие продавцу и тогда сделка считается заключенной. Принятием предложения является выдача заказа или заключение контракта.

Если покупатель не согласен с условиями предложения или если не заинтересован в закупке предлагаемого товара, он отклоняет его принятие. Тогда сделка считается незаключенной.

Если покупатель не согласен с условиями предложения, он сообщает об этом продавцу и между ними устанавливается переписка (проходят переговоры) до тех пор, пока не будет достигнута полная договоренность по всем вопросам.

**14. Рекламация.**

Это коммерческий документ, представляющий собой претензии к стороне, нарушившей принятые на себя по контракту обязательства, и требование возмещение убытков.

Рекламация предъявляется в письменной форме, заказным письмом, с приложением всех документов, подтверждающих рекламацию и имеющих полную доказательную силу для обеих сторон, и в определенный срок.

Рекламации в отношении качества товара предъявляются в течении 6 месяцев с даты поставки; в отношении количества товара - в течении 3-х месяцев; в отношении товаров, имеющих гарантийный срок, - не позднее 30 дней по истечении срока гарантии.

Если рекламация не может быть урегулирована соглашением сторон, то спор переходит в арбитраж, решение которого является окончательным и обязательным для обеих сторон.

Результатом обоснованной рекламации может быть:

- замена дефектного товара новым;

- допоставка недостающего товара;

- процентная скидка со стоимости товар;

- уплата денежного штрафа, пени или неустойки;

- предупреждение.

Стандартные выражения:

При этом направляем рекламацию в связи с...

К сожалению, мы должны сообщить Вам...

Вы должны были поставить партию к... числу

**15. Ответ на рекламацию.**

В ответ на рекламацию сообщается о том, что:

информация принята к рассмотрению;

претензия удовлетворяется полностью или частично;

денежная оплата произведена.

Если претензия отклоняется полностью или частично, указываются мотивы отказа с соответствующей ссылкой на нормативные акты и другие документы, которые его обосновывают.

Ответ на рекламацию направляется в письменном виде: заказным письмом или по телексу при удовлетворении претензии; заказным письмом с приложением всех документов при отказе в удовлетворении претензии.

Стандартные выражения:

Приносим свои извинения за...

В ответ на Ваше письмо от... , сообщаем, что мы не можем согласиться с Вашим предложением...

После получения Вашей претензии мы немедленно связались с заводом -изготовителем...

**Заключение.**

Составление текста делового письма - всегда акт речевого творчества, каким бы письмо ни было - регламентированным или нерегламентированным. Это труд, предполагающий достаточно высокий уровень языковой компетентности.

Нельзя научиться писать деловые письма правильно и убедительно, не практикуясь и не обучаясь этому нелегкому искусству, не зная особенностей официально-делового и публицистического стилей речи.

Сегодня увеличивается число жанровых разновидностей деловой корреспонденции и поводов для составления и отправления деловых писем.

Языковой стандарт в деловой переписке сосуществует с экспрессией и с элементами диалогизации речи.

Все это требует от менеджера сегодня большой речевой подготовки, чем скажем, десять лет назад, в эпоху царствования типовых и трафаретных текстов. Умение самостоятельно мыслить и формулировать свои мысли, компетентно вести письменный диалог ценится в деловых кругах все больше.

Русский литературный язык, один из богатейших и выразительнейших языков мира, накопил в сфере письменного делового общения бесценный опыт, представленный унифицированными и трафаретными языковыми формами, традициями использования этикетных средств. Сегодня важно не растерять эти сокровища, не копировать западные образцы, а с уважением относиться к нашим предкам, веками отшлифовавшим форму и стиль делового письма, и плодотворно развивать отечественные традиции составления деловой корреспонденции - задача, которая стоит перед сегодняшним и будущими поколениями деловых людей в России.

**Список использованной литературы.**

1. Андреева В.И. Делопроизводство в кадровой службе. Практичес­кое пособие с образцами документов-М.: Бизнес-школа, 1997
2. Веселов П.В. Профессия - секретарь. Учебное пособие. - М.: Информационно - внедренческий центр "Маркетинг", 1996
3. Колтунова М.В Деловое письмо: Что нужно знать составителю. - 2-е изд. - Москва: Дело, 1999.
4. Кузнецова Т.В. Секретарское дело. М.: Бизнес-Школа, 1997.
5. Кузнецов С.Л. Компьютеризация делопроизводства. - М.: ЗАО Бизнес-школа "Интел-синтез", 1997.
6. Кузнецова Т.В., Лихачев М.Г., РайхцаумА.Л., Соколов А.В. Доку­менты и делопроизводство. Справочное пособие. - М.: Экономика, 1991.
7. Тейлор Клэр Основы делопроизводства в современном бизнесе: пер. с англ. - М.: Финансы и статистика, 1997
8. Энциклопедия офиса: Практическое руководство для секретаря. Сост. И.В. Самыкина. - М.: БИНОМ, 1995